



REPUBLIKA HRVATSKA  
**MINISTARSTVO UNUTARNJIH POSLOVA**  
RAVNATELJSTVO CIVILNE ZAŠTITE  
PODRUČNI URED CIVILNE ZAŠTITE ZAGREB  
SLUŽBA CIVILNE ZAŠTITE SISAK

KLASA: 240-01/25-01/6  
URBROJ: 511-01-364-25-4  
SISAK, 8. veljače 2025.

**OBRAZOVNIM USTANOVAMA**

– dječji vrtići, osnovne škole, srednje škole

**PREDMET: Obilježavanje Dana europskog broja 112 i 20 godina sigurnog poziva u pomoć u Republici Hrvatskoj,**  
- dostavlja se

Poštovana/i,

11. veljače obilježava se Dan europskog broja 112. U državama Europske unije broj 112 koristi se temeljem Odluke Vijeća Europskih zajednica o ustanovljenju jedinstvenog europskog broja za hitne službe 112 (*Council Decision 91/396/EEC*) od 29. srpnja 1991. godine. Predstavnici Europske komisije, Europskog parlamenta i Vijeća Europe su 11. veljače 2009. godine potpisali tripartitnu deklaraciju kojom je ustanovljen 11. veljače kao Dan europskog broja 112.

11. veljače 2025. godine je u Republici Hrvatskoj uspostavljena koordinacija svih brojeva hitnih službi uvođenjem broja 112, te ove godine obilježavamo **20 godina sigurnog poziva u pomoć**. Uspostavljen je sustav centara 112 kojem je osnovna zadaća prijem svih hitnih poziva na broj 112, na koji građani i strani turisti mogu dojaviti ugrozu ljudskih života, imovine ili okoliša, neovisno o teritorijalnoj i strukovnoj nadležnosti hitnih službi. Sustav 112 u Republici Hrvatskoj djeluje unutar Ravnateljstva civilne zaštite, Ministarstva unutarnjih poslova i neprekidno (24/7/365) osigurava zaprimanje dojava putem **telefona, SMS poruka i e-poziva iz vozila**.

Korištenje i nadogradnja broja 112 u Republici Hrvatskoj usmjerena je na implementaciju suvremenih rješenja u elektroničkim komunikacijama, informacijskim sustavima i jačanju koordiniranja žurnih brojeva. Besplatnim pozivom na broj 112 implementirane su funkcionalnosti kao što su: lociranje pozivatelja, SMS poruka i „e-poziv“ (*eCall*).

e-poziv (*eCall*) je poziv na broj 112 koji se uspostavlja automatskim aktiviranjem senzora ugrađenih u vozilo ili ručno, gdje putem javnih elektroničkih komunikacija uspostavlja kanal između vozila i centara 112. Razvoj usluge e-poziva potenciran je od

strane Europske komisije kao važan doprinos povećanju sigurnosti u cestovnom prometu. Danas je obavezna ugradnja sustava e-poziva u sva nova osobna vozila.

Uvođenje dodatnih funkcionalnosti koje su osobito značajne osobama s invaliditetom je mogućnost traženja pomoći putem SMS poruka, koja je uvedena 17. lipnja 2016. godine. Ova funkcionalnost je od iznimne važnosti za sve one osobe koje nisu u mogućnosti ostvariti govornu vezu.

U tijeku su pripreme osiguranja pristupa broju 112 osobama s invaliditetom sukladno komunikacijskom uređaju koji koriste videopoziv, uporabu glasa, teksta i videokomunikacije koja je sinkronizirana kao cjeloviti razgovor. Time će se najkasnije do sredine 2027. godine omogućiti osobama s invaliditetom jednaka mogućnost pristupa hitnim službama kao i drugim korisnicima.

Sustav 112 provodi zadaću ranog upozoravanja i/ili uzbunjivanja stanovništva prilikom nastanka ili prijetnje od nastanka velike nesreće ili katastrofe te komunikacijski povezuje subjekte unutar sustava ranog upozoravanja i putem svojih komunikacijskih kanala osigurava brzi protok informacija i upozorenja o opasnosti među njima. Temeljem odluka rukovoditelja nadležnih subjekata sustav 112 provodi rano upozoravanje stanovništva, sudionika i operativnih snaga sustava civilne zaštite, slanjem SMS ili CB (*Cell Broadcast*) poruka na mobilne telefone putem Sustava za rano upozoravanje i upravljanje krizama (SRUUK). Sustav za rano upozoravanje i upravljanje krizama (SRUUK) u uporabi je od kolovoza 2023. godine.

Sustav 112 u svakom trenutku može pružiti komunikacijsku potporu stožerima civilne zaštite te drugim sudionicima i operativnim snagama civilne zaštite u izvanrednim situacijama i osigurati brzi protok informacija od lokalne, preko područne (regionalne) do nacionalne te međunarodne razine.

Sustav 112 u Republici Hrvatskoj, sa svojih 20 županijskih centara, nije samo operativno-komunikacijski centar, već je i simbol solidarnosti i humanosti u izvanrednim situacijama, gdje je omogućeno zaprimanje poziva na 5 stranih jezika.

Značajke i prednosti broja 112:

- Dostupan je 24 sata dnevno, svih 365 dana u godini, a pozivi su besplatni.
- Pozivatelj ne mora poznavati telefonske brojeve hitnih službi (policije, vatrogasaca, HMP, HGSS, inspeksijske ili komunalne službe, lovaca, ronioca, pčelara i udruge građana koje sudjeluju u aktivnostima sustava civilne zaštite), što je posebno značajno za turiste ili pozivatelje u stresnim okolnostima.
- Štedi se vrijeme jer pozivatelj preko operatera na broju 112 može alarmirati nekoliko službi.
- Žurne službe nisu ometane zlonamjernim, nenamjenskim ili opetovanim pozivima o hitnom slučaju, jer im operater na broju 112 takve pozive ne prespaja.
- Omogućava lociranje pozivatelja i komunikaciju na 5 stranih jezika.
- Županijski centar 112 Sisak je tijekom 2024. godine zabilježio ukupno 43.826 poziva.
- U 2024. godini na broju 112 zabilježeno je ukupno 1.839.837 poziva od kojih su kod 74,2 % poziva postupale hitne i druge nadležne službe.

U prilogu dopisa nalaze se elektronički oblik plakata povodom 20 godina jedinstvenog europskog broja 112 u Republici Hrvatskoj te brošura s značajkama sustava 112.

Ljubazno molimo da u Vašim radnim sredinama obilježite Dan 112 objavom priloženog plakata i brošure na vidljivo dostupnim mjestima, isticanjem na oglasnim pločama, panoima i sl., a s ciljem daljnjeg promicanja važnosti i značaja broja 112. Unaprijed se srdačno zahvaljujemo na vašem doprinosu u promicanju jačanja svijesti u vidu obilježavanja Dana 112.

S poštovanjem,

VODITELJICA SLUŽBE CIVILNE ZAŠTITE SISAK



